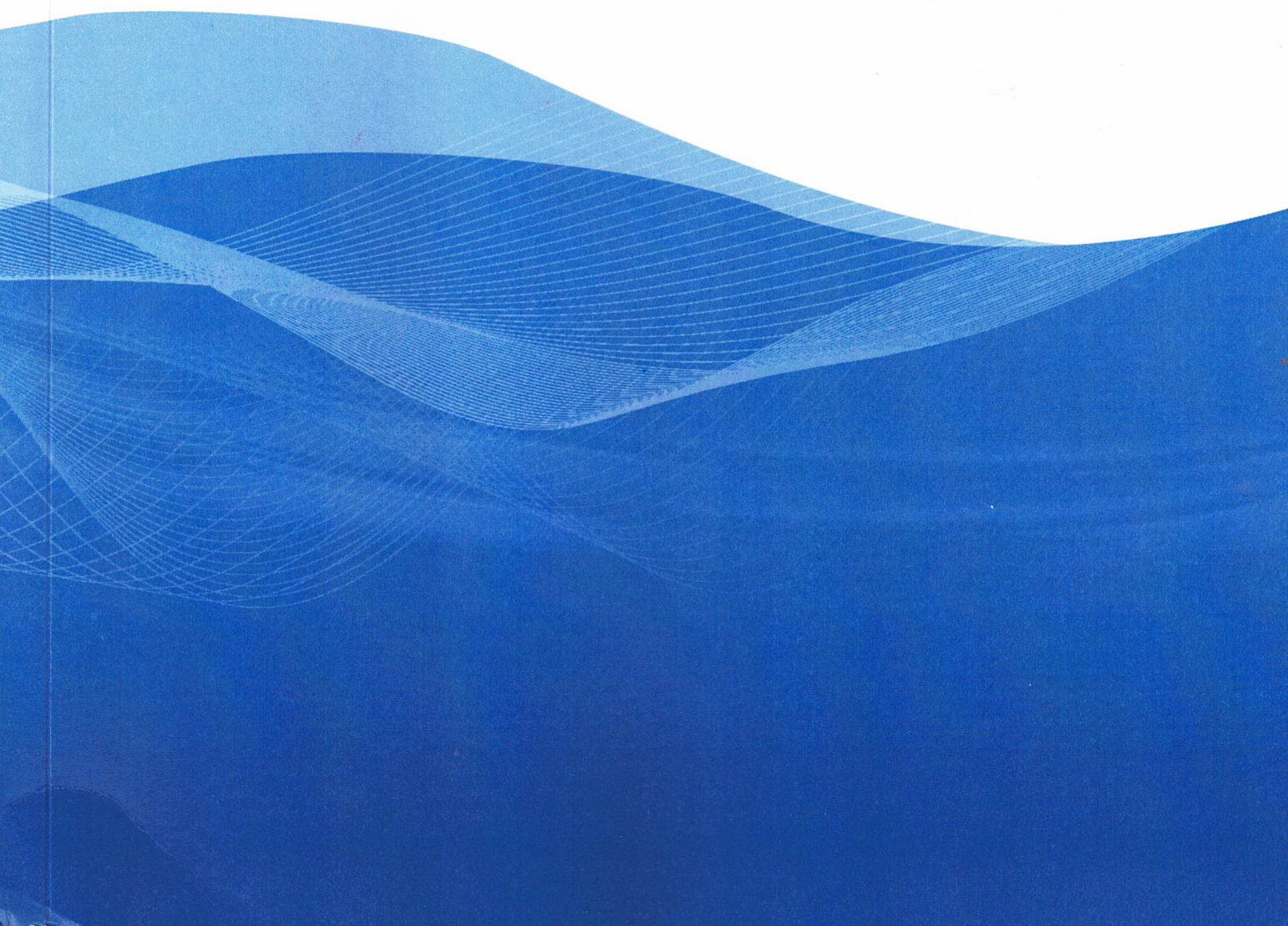


大兴区妇幼保健院物业服务

委托合同



大兴区妇幼保健院物业服务委托合同

委托方（以下简称甲方）：北京市大兴区妇幼保健院

地 址：兴丰大街三段 56 号

法定代表人：孙翰林

邮政编码：102600

联 系 人：秦立民

联系电话：69252081-8058

受托方（以下简称乙方）：北京兴宾健安物业管理有限公司

地 址：大兴区黄村镇兴丰大街三段 118 号综合楼 1 号

法定代表人：康海江

邮政编码：102600

联 系 人：马利

联系电话：69265827

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方对大兴区妇幼保健院实行物业服务管理，特订立本合同。

第一章 总则

第一条 物业基本情况

物 业 类 型：医院

物业坐落位置：黄村镇兴丰大街三段 56 号及榆垓镇康复部

建 筑 面 积：16291 平方米

第二条 乙方提供服务的受益人为本物业服务合同双方及在物业服务区域内的甲方工作人员及其就医人群本物业的合同双方均应对履行本

合同承担相应的责任。

第二章 委托服务事项

第三条 物业服务的主要内容

1、大兴区妇幼保健院本院提供：卫生保洁服务；护工服务；司梯工服务；预检分诊；发热门诊保洁；保洁兼送病理；护工；电工（高压），院内的卫生保洁和生活垃圾、非医疗垃圾、医疗垃圾的收集分诊服务，绿化养护（负责浇水、修剪草坪绿植）。

2、榆垓康复部提供：卫生保洁服务；工程维修服务及院内的卫生保洁和生活垃圾、非医疗垃圾、医疗垃圾的收集服务。绿化养护（负责浇水、修剪草坪绿植）。

第四条 物业服务范围、内容及要求（详见附件一）

第三章 委托服务期限

第五条 委托服务期限

采购有效期为3年，自2024年07月05日起至2027年07月04日止。本合同服务期限自2024年07月05日起至2025年07月04日止，在合同服务期满后经甲方考核如无服务质量问题，可续签下一年服务合同。

第四章 双方权利义务

一般条款

第六条 甲方权利义务

- 1、制定物业服务规定，并监督乙方和甲方人员遵守规定；
- 2、监督乙方拟定的物业服务方案、制度，检查乙方提出的物业服

务年度计划;

3、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况;

4、有权对乙方提供各项服务进行质量监督,甲方对达不到标准的工作项目有权向乙方提出改进意见和建议,如逾期不整改或整改达不到甲方要求,甲方有权按照评比标准扣除相应物业费;

5、在合同生效之日起7日内,甲方向乙方提供一间办公用房,房屋由乙方无偿使用;

6、协调、处理本合同生效前发生的所有管理遗留问题;

7、帮助乙方协调周边的关系,创造便利的外部环境;

8、甲方不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动;

9、甲方根据乙方要求,积极协助乙方解决在经营管理中的困难和问题,协助乙方办理经营管理相关合法手续等事宜;

10、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷;

11、按照合同规定金额如期支付物业服务费;

12、法规政策规定的由甲方承担的其他责任。

第七条 乙方权利义务

1、根据有关法律、法规及本合同的约定,制定管理制度;

2、乙方工作人员上岗前必须进行岗前培训,合格者上岗。工作时着工装。因乙方原因或因乙方违反操作规程和消毒隔离制度造成感染,乙方自负,造成患者伤害或感染的,由乙方负责解决;

3、乙方应按照人员配置全员上岗,人员正常轮休保证服务质量不降低,出现人员离职,应在一周内补齐相应的人员,所有人员严格遵

守甲方的各项管理制度，在合同约定服务范围内，听从甲方管理人员的安排，如因乙方失误造成的损失及后果由乙方负责解决；

4、乙方在合同约定服务保洁区域内由于保洁不到位或安全隐患等原因所造成的本企业员工和来医院人员及医院职工摔伤、摔倒等伤亡事故的，按政府相关部门的责任认定承担相应责任和费用；因乙方自行操作失误造成甲方损失，由乙方负相应责任；

5、由于乙方过错而给甲方造成不良影响和经济损失的，乙方应做相适应赔偿；

6、经甲方同意可将本管理范围的管理权和所应承担的责任转让给第三方；

7、对本院的公共设施必须爱护，不得擅自占用和改变使用功能，注意节约用水、节约用电，如因乙方管理与操作失误造成损失，由乙方负责处理；

8、接受甲方监督、检查，认真做好客户回访工作，发现问题及时处置，重要事项向甲方汇报。

第五章 物业服务质量

特殊条款

第八条 乙方须按其约定，实现目标管理。

1、保洁质量

(1) 门诊及病房地面、床档、床下、凳子、床头柜、门窗（室内侧）及窗台每日全面擦拭、清洁，无灰尘；

(2) 阳台、厕所每日全面擦拭、清洁，特殊情况及时清洁；出院

病人的病床、凳子、壁橱、床头柜及时予以清洁；

(3) 门诊诊室、病房、走廊及其他有关室内地面用湿式清扫，每日至少上、下午各两次，有污迹随时清除。拖把及消毒符合院感要求；

(4) 各室的垃圾袋，上、下午各更换一次，特殊情况增加更换次数（垃圾满及时倾倒），医疗垃圾一律用专用袋包装。生活垃圾与医疗垃圾各有专人分开转运；

(5) 医生办公室、护士站、检查室、处置室、病室的家具每日全面擦拭 1—2 次（负责表面，医疗器械及桌面物品不能动），有污渍或需要时随时清洁。（护理上有特殊要求的除外）；

(6) 医生、护士值班室、主任办公室、活动室、示教室每日全面清扫一次。有加床的房间按病房一样保洁；

(7) 病房及走廊墙壁每周擦拭至少一次，有污迹及时擦净；

(8) 室内所有玻璃窗（室内侧）、灯管每月擦拭清洁一次。

2、保洁标准：保洁区内做到窗明、地净、无垃圾、无痰迹、无异味、无积水、无烟蒂、无蜘蛛网、无纸屑，物品设施整洁有序、无灰尘、无污垢、无水渍、保持清洁干净。

3、保洁检查方法：由物业办公室、总务科、院办公室、门诊部、各科主任、各病区主任、护士长、安保科对工作质量、服务态度进行定期、不定期的全面检查。

4、保洁违约处罚原则：

(1) 对于检查和抽查发现的卫生保洁服务质量总体评价不达标的，第一次予以警告并限期整改。第二次由物业办、病区护士长共同确认，

不符合卫生保洁服务质量的罚款 100—1000 元，并提交整改保证措施。半年内有三次或三次以上总体评价不达标、或者同一服务质量问题屡教不改影响很坏，甲方有权终止合同；

(2) 在区政府、区卫健委以及医院组织的卫生大检查中或各种大型活动中，出现严重服务质量问题的，影响医院形象的，甲方有权终止合同；

(3) 保洁员工在上班时间内发生与病人及工作人员吵架、盗窃甲方财物等严重问题，后果及责任由乙方承担，情节严重的甲方有权终止合同；

(4) 对各病区护士长提出的卫生保洁质量投诉，一经核实情节严重的，罚款 100 元；

(5) 保洁员因迟到、早退、干私活等原因使卫生保洁不到位或保洁质量下降被科室举报，一经核实情节严重的，罚款 100 元。

第六章 物业服务费用

第九条 物业服务费

1、采购期 3 年物业服务费为玖佰伍拾捌万陆仟肆佰柒拾贰元柒角陆分（小写：9586472.76 元）。本合同的物业服务费为 3195490.92 元/年（大写：人民币叁佰壹拾玖万伍仟肆佰玖拾元玖角贰分；（详见附件三）

2、在本合同执行期间，如遇国家和北京市相关政策的变化，本合同条款及相关各项费用，双方依据政策进行调整；

3、乙方按合同约定完成各项委托服务项目，甲方应按期支付物业

费，逾期未支付时，从逾期之日起按每天应交管理费的万分之五支付滞纳金。

第十条 付款方式

物业管理服务费按季度结算，中标人向采购人开具正规发票，于每季度最后一个月的前十日由采购人向中标人支付，支付期限最后一日为国家法定节假日的，支付期限顺延至法定节假日后第一个工作日。

第七章 违约责任

第十一条 甲方违反本合同义务的约定，使乙方未达成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第十二条 乙方违反本合同第五章的约定，未能达到约定的服务管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十三条 甲乙双方中任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相当于一个月金额的物业服务费作为违约金。由于解除合同造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第十四条 乙方应委派经验丰富的专业管理人员出任项目经理，并经甲方认可；乙方派入甲方的项目经理为：__，该管理人员乙方在本合同时期未经甲方同意，不得随意更换。若乙方在合同期限内出现乙方未经甲方同意随意更换项目经理的情况，甲方有权提出赔偿。

第八章 附则

第十五条 自本合同生效之日起7天内，根据甲方委托管理事项，

办理完交接验收手续。

第十六条 合同期满后，全部完成合同后并管理成绩优良，由甲方认定，双方协商续订合同的相关事宜。

第十七条 合同期满如不续订合同，应在该合同期满前 2 个月内向对方提出书面意见；如无书面意见则视为同意顺延一个合同期。

第十八条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十九条 本合同共 35 页，一式六份，甲方执三份，乙方执三份，具有同等法律效力。

第二十条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定协商处理。

第二十一条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，可交由北京市大兴区人民法院裁决。

第二十二条 甲乙双方主动配合结果查究。

第二十三条 本合同及服务范围细则自双方签字盖章之日起生效。

附件一：物业服务范围、内容及要求

附件二：服务人员配备

附件三：大兴区妇幼保健院物业服务费用明细表

附件四：物业质量考核检查标准



代表人签字:

2024年7月2日



代表人签字:

2024年7月2日

附件一：

物业服务范围、内容及要求

一、服务范围：

医院及榆堡康复部区域内。

二、服务内容

1、医院南楼、北楼办公区及榆堡康复部内外场的卫生保洁和生活垃圾、非医疗垃圾、医疗垃圾的收集；

2、院内绿化养护（负责浇水、修剪草坪绿植）

3、保洁人员每天早 6 点 30 分前到岗，晚 17 点 30 分下班。

4、分诊服务。

5、工程维修服务。

6、司梯服务。

7、护理服务。

三、人员要求

1、保洁具备初中以上文化程度，18-55 岁之间，身体健康，男、女均可。

2、预检分诊人员要求：女性、40 岁以下，初中以上文化程度。（经医院培训后上岗）

3、电工人员要求：男性，50 岁以下、初中以上文化程度、具有高压电工专业资格证。

4、康复部工程维修人员要求：男性，50 岁以下、初中以上文化程度、具有低压电工专业资格证。

四、服务要求

（一）管理要求和员工素质基本要求

1. 乙方管理要求：需具备承担医院保洁服务需求的能力，需能够执行甲方规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要，乙方应为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等。

2. 员工基本素质要求

1、仪容仪表：统一着工装、工鞋（乙方提供），穿着整洁，仪表端庄。

- 2、行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。
- 3、文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。
- 4、遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。
- 5、具备医院保洁基本知识，岗前培训考核合格后上岗，保障病人及医疗环境安全，做好个人防护。

（二）具体服务区域保洁要求

1. 大厅

- 1、日常设专人进行全天保洁，巡回牵尘，对地面进行特殊作业，保洁时加入牵尘剂推地，达到地面光亮，墩布每日进行消毒；
- 2、每天保持地面无杂物、无尘土、无水渍、明亮洁净；
- 3、大厅内公共设施摆放规范，每日做到多次擦拭除尘，保持无污迹、无尘土；
- 4、门框、门套、门面、窗台、扶手擦拭无灰尘，插座、开关、灯箱、指示牌无污垢；
- 5、定期对能用清洁机清洁的地面，用多功能清洁剂清洗、保养一次。

2. 门厅及楼道

- 1、日常设专人进行保洁，巡回牵尘，保持地面无痕迹、无水渍、无杂物，用牵尘器加入牵尘剂牵尘，达到地面光亮，定期加入防滑剂；
- 2、墩地时加入多功能清洁剂进行作业，保持洁净无污迹；
- 3、垃圾桶进行日常倾倒，刷洗时加入消毒剂进行处理；
- 4、灭火器箱表面进行日常擦拭，各楼层门、门框保持干净无灰尘；
- 5、踢脚板、墙壁、天花板进行日常保洁，做到洁净无污迹，特殊设施进行特殊处理；
- 6、插座、开关、灯箱、指示牌无污垢。

3. 楼梯及消防通道

- 1、保持各层楼梯平台无杂物，地面洁净；
- 2、保持各层踏步台面干净，做到无杂物；
- 3、保持楼梯扶手无尘土，窗台干净，玻璃加入玻璃光亮剂擦拭，达到玻璃光亮，除静电；
- 4、保持楼梯两侧墙面洁净，污脏处及时处理；
- 5、插座、开关、指示牌无污垢、无灰尘。

3. 卫生间

- 1、地面保持干净，无污渍、无杂物，进行日常保洁；
- 2、便池、水池、洗手池进行日常刷洗，作业时加入卫生清洁剂、除锈剂、卫生芳香剂、除垢剂、洁厕剂达到无异味、无水锈、无便迹、无水渍、无污垢。镜面、台面、玻璃随时清洁无水痕；
- 3、门窗、玻璃隔板进行日常擦拭无污垢；
- 4、脏物、杂物做到及时清理，水池保持清洁无杂物。

4. 病区、病房

- 1、每天对室内地面清扫、拖洗，保持地面无水渍、无污垢、无杂物。墩布每日进行消毒处理；
- 2、每天对窗台、床头柜、床脚、床头、床尾、多功能治疗带、凳进行擦拭；
- 3、每天对室内一次性医疗物品、抛弃物及时处理；
- 4、每天对室内医源性垃圾集中处理。与医护人员做好交接，严防丢失、泄露；
- 5、每天对室内洗手池按时保洁，水龙头擦拭无水垢；
- 6、每天对公共卫生间、单卫生间地面、坐便、浴池进行保洁作业，地面、镜面清洁无水痕，患者出院后便进行消毒，有标识。

（三）卫生保洁标准

1、楼内大厅、走廊保洁标准

- (1)地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油渍及垃圾
- (2)墙面，踢脚线：无尘土、污迹
- (3)照明灯具：无尘土
- (4)各房间门，通道门：无尘土、污迹
- (5)不锈钢面：污点、污渍
- (6)装饰物：盆、座、框表洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土
- (7)垃圾桶：桶内垃圾不超过容积的2/3，内外表面洁净
- (8)候诊椅、护士站：摆放整齐，表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油渍及垃圾
- (9)院内自助挂号机、ATM机等辅助就诊设施及便民服务设施：无尘土、污迹、油渍及垃圾
- (10)公共区域消防栓：定期清洁、无尘土、污迹

2、公共区域及病房卫生间保洁标准

- (1)卫生间：无异味、蚊蝇
- (2)地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹
- (3)洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物
- (4)水龙头：无印迹、尘土、污物
- (5)洗手池台面：无水迹、尘土、污渍
- (6)镜面：无水点、水迹、尘土、污迹
- (7)小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅。
- (8)大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹
- (9)手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净
- (10)纸篓：污物量不超过桶体 2 / 3，内外表面洁净
- (11)墙面，踢脚线：无尘土、污迹
- (12)顶板：无尘土、污迹
- (13)隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告
- (14)门板，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹
- (15)皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒
- (16)烘手器：无水迹、尘土、污渍
- (17)通风口定期保洁、无灰尘
- (18)洗手液、滤洁、卫生纸及时补充，定期更换喷香罐
- (19)保洁工具干净、摆放整齐，用完归位
- (20)设施损坏及时登记、报修
- (21)门急诊卫生间专人进行值守，保持清洁无异味。

3、步行梯保洁标准

- (1)地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物
- (2)墙面，踢脚线：无污迹、小广告
- (3)消防设备：表面无尘土、整洁
- (4)楼梯，电梯间，窗框，坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告

4、病区保洁标准

- (1)地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

- (2)墙面，踢脚线：无尘土、污迹
- (3)窗户：明亮、无积灰
- (4)天花板：无蜘蛛网、无积灰
- (5)病床，床头柜，床架：无尘土、积灰、污渍
- (6)壁柜：无积灰、污渍
- (7)灯具：无厚积尘土
- (8)患者出院后要进行终末消毒，并不得私自处理病人遗留的物品
- (9)及时清理杂物和垃圾，待处理的杂物及垃圾堆放不得超过30分钟。
- (10)污物间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。

5、会议室及行政办公区（含护士站）保洁标准：

- (1)桌椅面、窗台：无尘土、污渍
- (2)地面、地毯：无污迹、异味、碎屑、渣土，云石地面清抹干净
- (3)墙面、踢脚线：无污渍、锈斑、积土
- (4)画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍
- (5)洗手池、水龙头：无污迹、水印、锈斑
- (6)垃圾桶、碎纸机：量不超过桶体 2 / 3，并保持桶体表面洁净

6、手术室、NICU保洁标准：

- (1)地面、墙面：光亮、无污渍
- (2)门把手、桌面、窗台、治疗袋（消毒擦拭）、墙体附属物：清洁、无污
渍
- (3)电话机、洗手池：清洁、无污渍
- (4)垃圾桶（清理、换污物袋）：无堆积、无遗漏
- (5)手术间（擦拭消毒）地面、无影灯、手术床、台面、墙面：符合消毒隔离要求清洁，手术完毕立即清理
- (6)辅助间（擦拭消毒）：符合消毒隔离要求清洁
- (7)更衣室、洗澡间、办公区（擦拭消毒）：符合消毒隔离要求清洁

7、玻璃清洁标准：

- (1)对医院内所有房间、公共区域内侧玻璃进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

(2)对医院内所有房间、公共区域外侧玻璃（只限于一层）进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

(3)对辖区内所有雨搭、车库出入口玻璃表面进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

8、庭院内外环境卫生标准

(1)院内及门前三包地段无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹

(2)院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水，主要交通要道要有防滑措施。

(3)院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、结冰，主要交通要道要有防滑融冰措施。

(4)院内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次，量不超过桶体2/3，桶内垃圾袋及时更换。

(5)院内地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象。

(6)院内绿地花内无烟头、无落叶垃圾每日清理。

(7)院内楼群阳光走廊顶、露台面洁净，无烟头、垃圾。

(8)每两周对供应室室内、窗户、地面、墙面、屋顶进行清扫。

（四）医疗垃圾站的管理

1、严格遵守医疗废物管理相关法规和规定，每日前往医疗科室并按医院指定的线路、地点，及时回收、清运各科室医疗废物。不准随便乱堆、乱放、乱倒，不准随便混装、混倒医疗废物；

2、清运医疗废物做好必要的防护准备和保护措施，必须穿工作服，戴帽子、口罩、防刺手套，做到勤洗手、勤洗衣、勤消毒；

3、到科室或病房清运医疗废物必须与护士长或当班护士（现场工作主管人员）双方确认废物数量、有无明确的标签和标识。准确无误后，双方签字确认；

4、清运医疗废物要使用专业周转箱进行封闭装运，不得遗撒、暴露和污染环境。运输车辆实行专人专管，不准随便转借、转让、换人或挪做他用。车辆行驶前，必须先检查，做到无故障行车。发现问题，应想办法及时修理或汇报主管领导解决；

5、清运回的医疗废物应及时放入医疗废物贮存室，不得随意室外堆放或丢弃，

严禁往外转运和倒卖医疗废物；

6、熟练掌握应急预案，发生污染及时启动相应预案。如发现包装破损、渗漏应马上加袋封装或进行严格的补救措施。使用过的手套、帽子、口罩等用品应一同视为医疗废物放入医疗废物包装袋中进行处理；

7、贮存间、工作场所均应随时清理、冲刷和消毒，清运车辆、工具使用后都要进行清洗、消毒；

8、严格遵守操作规程，避免身体直接接触垃圾袋，谨防利器擦伤。发生擦伤及意外，应及时上报有关领导并及时前往门、急诊诊治，随后，到感染管理科进行上报登记；

9、清运人员必须遵守各项交通规则和国家法律法规，装运行驶要一看、二慢、三通过，做到宁停三分不抢一秒；

10、不得回收存放易燃易爆等危险品。发现化学、放射、腐蚀等危险品应及时上报主管领导或及时上报保卫处进行处理；

11、不准在室内吸烟，人走断电拔插销，关好门窗上好锁，贮存间要随走随上锁，确保医疗废物不丢失、不外流、不污染环境。坚持每日早晚岗位自检、自查、自纠制度；

12、医疗废物的收集转运需使用信息化软件系统进行登记录入，交有资质的公司处置。医疗废物交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，要有准确的记录和交接手续，留存备案，严格进行清点、检斤过称，交接凭证记录手续必须保存叁年；

13、负责生活垃圾和医疗垃圾的收集、运送至院内暂存处，提供消耗品和生活垃圾袋（锐器盒医院提供）。

（五）综合维修

确保院内房屋完好和正常使用，维保期内发生日常意外损坏按要求进行零维修，零维修要求维修人员随叫随到，及时完成各项零星维修任务，合格率为 100%。内容如下所示：

1、墙壁

（1）发现腻子墙面、墙角或壁纸墙面小面积损坏、开胶等，现场进行粘贴、补腻子处理。大面积损坏或污染做好记录，向招标人汇报；

(2) 检查门窗周围是否有开胶、边条裂开损毁情况，现场打胶粘贴处理，需要换边条、补腻子做好记录，向招标人汇报；

(3) 检查门窗五金件及玻璃现状，特别是拉手、锁具、闭门器是否在正常状态，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报；

(4) 检查墙壁瓷砖、踢脚砖是否脱落，要求现场粘贴；

(5) 检查墙壁护角是否脱落缺失，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报；

(6) 检查墙壁上的配电箱门、管井门是否在关闭位置，现场处理。

2、地面

(1) 检查地砖是否有起鼓、裂损情况，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报。

3、天花板

(1) 检查顶板是否缺失，是否平整盖严，缝隙是否匀称，是否有污迹，要求现场调整、清洁；

(2) 检查天花灯具是否有下垂脱落隐患，要求现场调整。

4、电气

(1) 检查各类灯具（含壁灯）是否齐全正常；

(2) 检查开关柜、控制柜、电机、水泵、开关面板（包括步行通道的声控开关）是否缺失，是否端正，功能是否正常，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报；

(3) 根据招标人指令完成一般性的强电及电话线路临时布线、插座安装等工作；

(4) 每天检查全院 USP 设备运行情况，做好设备运行记录，对机器除尘清扫。

5、给排水

(1) 检查公共区域卫生间的给水设施是否有跑冒滴漏现象（女卫生间请保洁员配合检查），要求现场处理；

(2) 检查公共区域卫生间的排水设施是否有堵塞现象（女卫生间请保洁员配合检查），要求及时处理疏通；

(3) 检查公共区域开水器是否正常使用，要求现场处理。需要更换配件备料，

做好记录，向招标人汇报。

6、电话维修

- (1) 市话中断线、专线及其他附件故障检修；
- (2) 负责检查电话线路及科室电话跳线。

7、太阳能维护

(1) 每天进行系统排污，防止管路阻塞；排污时，只要在保证进水正常的情况下，打开排污阀门，到排污阀流出清水；

(2) 每周清除太阳集容器透明盖板上的尘埃、污垢，保持盖板的清洁以保证较高的透光率。清洗工作应在清晨或傍晚日照不强、气温较低时进行，以防止真空管被冷水击碎；

(3) 每周注意检查透明盖板是否损坏，如有破损应及时更换；

(4) 对于真空管太阳能热水器，要经常检查真空管的真空度或内玻璃管是否破碎，当真空管的钽-钛吸气剂变黑，即表明真空度以下降，需更换集热管；

(5) 真空管太阳能热水器除了清洗真空管外，还应同时清洗反射板；

(6) 巡视检查各管道、阀门、浮球阀、电磁阀、连接胶管等有无渗漏现象，如有则应及时修复；

(7) 集热器的吸热涂层若有损坏或脱落应及时修复。所有支架、管路等每年涂刷一次保护漆，以防锈蚀；

(8) 防止闷晒循环系统停止循环称为闷晒，闷晒将会造成集热器内部温度升高，损坏涂层，使箱体保温层变形、玻璃破裂等现象。造成闷晒的原因可能是循环管道堵塞；在自然循环系统中也可能是冷水供水不足，热水箱中水位低于上循环管所致；在强制循环系统中可能是由于循环泵停止工作所致；

(9) 安装有辅助热源的全天候热水系统，应定期检查辅助热源装置及换热器工作正常与否。对于辅助热源是电热管加热的，使用之前一定要确保漏电保护装置工作可靠，否则不能使用。对于热泵-太阳能供热系统，还应检查热泵压缩机和风机工作是否正常，无论哪部分出现问题都要及时排除故障；

(10) 冬季气温低于 0°C 时，平板型系统，应排空集热器内的水；安装有防冻控制系统功能的强制循环系统，则只需启动防冻系统即可，不必排空系统内的水。

(11) 榆垡康复小修单次费用(包材料)在 500 元以下的，由物业自行解决，小

修单次费用(包材料)在 500 元以上由大兴区妇幼保健院支付。

(六) 司梯运行值守服务

1. 基本素质要求:

- 1、仪容仪表,统一着工装、工鞋,穿着整洁,仪表端庄;
- 2、行为举止,精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗、上岗期间不得玩手机;
- 3、使用文明礼貌用语,做到就医患者来有应声、问有答声、走有送声。执行首问负责制,耐心解答、主动关心患者需要,为患者排忧解难;
- 4、遵规守纪,遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度;
- 5、服务礼仪,岗前培训考核合格上岗,为乘梯人员提供主动热情的服务;
- 6、树立“以医患为中心”的服务理念,积极、主动、热情地提供人性化、个性化、优质化的高品质服务。

2. 人员要求:

- 1、电梯操作技能熟练、初中以上文化程度,会使用智能手机、50 岁(含)以下女性,身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客。
- 2、对工作认真负责服从管理,诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。严格执行运行中的各项操作规程,掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位;
- 3、专业培训合格,严格执行操作规程,遇突发事件会疏导人员;
- 4、保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁,维护规范,报修及时准确;

3. 工作内容及标准

(1) 电梯运行值守服务标准:

- 1、每天开梯正式运行前,必须确认轿厢停在该层,再进入轿厢。先要空驶运行两次,检查有无异常,在确定无故障的情况下方可正式运行;
- 2、乘客呼梯后,当轿厢门打开时,司机应站在梯门旁,一只手斜放在梯门上,手背朝外挡扶厅门,以防厅门关闭夹人;
- 3、文明服务,主动询问乘客到几层,对已熟悉的乘客,可不用再询问;
- 4、电梯到达目的楼层后,司机报“**层到了,请慢走”,同时打开轿厢门,用手挡扶轿门。轿厢内人数过多时,应维护秩序妥善安排,分批搭乘,以免超载

发生危险；

5、轿厢外候梯人数过多时，应按疫情防控要求，做好人员引导工作，分批搭乘，以免造成人员聚集和超载等情况；

6、电梯装运大件物品时，应开启备用梯，并要求其做好电梯防护工作；

7、严格交接班制度，认真填写《电梯运行记录》。如下一班司机未按时接班，当班司机除向上级报告外，要坚守岗位，在无人接替的前提下不得离岗；

8、根据项目处要求每天早、晚上下班之前全面清理轿厢内卫生，擦拭轿厢四壁，拖拭轿厢地面，白天随时清理。参照《室内公共区域清洁作业规程》；

9、每日工作结束后，要将轿厢停在基站，将轿厢内“有司机/无司机”开关或钥匙转到有司机位置，再关闭灯和风扇，最后再关基层钥匙开关；

10、负责轿厢内的消毒及安全工作；

（2）电梯运行无人值守服务标准：

1、保证每日电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确；

2、根据医院院感科和项目要求每天四次对电梯轿厢进行全面消毒，用湿纸巾（含酒精）擦拭轿厢四壁，拖拭轿厢地面（含氯消毒液）并做记录，白天随时清理。参照《电梯消毒管理制度》；

3、根据医院院感科和项目要求，保证电梯轿厢内、外抽纸、手消液的正常使用，白天随时更换并对电梯轿厢内进行垃圾清理；

4、专人巡视保障电梯轿厢的整洁、干净，并按时消毒，有问题或不安全隐患及时上报技术人员，确保电梯在安全的环境中达到安全运行的目的。

（三）、电梯报修服务标准：

1、发现电梯不正常现象和安全隐患时，应及时用电话通知电梯维修人员处理，并做好报修记录；

2、配合维修人员修理电梯时，接受维修人员的统一指挥，对指挥人员下达的操作指令，必须应答并复述后再操纵电梯。

（七）护理工作

1. 服务内容

1、提前十分钟上岗，仪表端庄、佩戴胸卡上岗；

2、对待病人如亲人，态度和蔼，工作热情周到、耐心细致，坚守岗位，做到

仪表端庄、整洁大方，以饱满的精神接待每一位就医患者及其家属；

3、使用文明礼貌用语，做到就医患者来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心患者需要，为患者排忧解难；

4、认真执行医院及科室各项规章制度；

5、维护医院、病人利益，不参与及制造医患纠纷；

6、按要求贴化验单并及时送检，做好登记工作；

7、接送病人外出检查、治疗，保障病人安全（重病人有家属和医生、护士跟随）；

8、及时预约各种检查单，按时拿取各种检查结果，并送到医生办公室，做好登记；

9、及时到药房取药，贵重药品检查是否完好，做好记录，与科室护士交接好；

10、负责三室（处置室、换药室、治疗室）卫生和库房卫生，干净整洁，达到护理标准；

11、同事之间互助协作，听从护士长和主班临时指派工作。

2. 基本素质要求

1、仪容仪表，统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；

2、行为举止，精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗、上岗期间不得玩手机；

3、文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；

4、遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；

5、服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，为病患提供主动热情的服务。

6、树立“以医患为中心”的服务理念，积极、主动、热情地提供人性化、个性化、优质化的高品质服务。

（二）人员要求：

1、护理员，男女均可，初中及以上文化程度，会使用智能手机、年龄 18-55（含）会使用智能手机，身体健康。

（七）分诊服务

1. 服务内容

1、患者就医引导、咨询、护送等工作；

- 2、维持门诊大厅及候诊区域秩序；
- 3、参与大厅内突发事件的抢救工作；
- 4、指导、协助患者使用各种自助机，打印纸的安装；
- 5、自助机发生吞卡、充值失败等情况时，负责协助指导患者办理相关手续，自助机发生故障时报修并填写自助及维护记录等；
- 6、相互协作完成科室交办各项工作。

2. 服务要求

- 1、仪容仪表，统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；
- 2、行为举止，精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗、上岗期间不得玩手机；
- 3、使用文明礼貌用语，做到就医患者来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心患者需要，为患者排忧解难；
- 4、遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；
- 5、服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，为咨询患者人员提供主动热情的服务；
- 6、树立“以医患为中心”的服务理念，积极、主动、热情地提供人性化、个性化、优质化的高品质服务。
7. 导医要求、初中以上文化程度、会使用智能手机、40岁（含）以下女性优先，身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客；
8. 对工作认真负责服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位；
9. 专业培训合格，严格执行操作规程，遇突发事件会疏导人员；
10. 服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。

3. 服务标准

- 1、熟悉医院的科室所在位置，正确引导患者就医，遇到不清楚的问题，做到问清后再回答；
- 2、着装：着装统一，整洁，佩带胸牌，发形统一；
- 3、站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑，不得在站立时聊天；
- 4、走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说话轻；

5、礼仪：

- (1) 对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务；
- (2) 礼貌用语：“您好”“对不起”“打扰了”“不客气”“您慢走”；
- (3) 解答患者询问时，做到有问必答，杜绝“不知道”，“不会”，“不管”，“不行”，“不懂”等，不得以生硬，冷淡的态度待客；
- (4) 患者询问时，做到讲究礼貌，用心聆听，不抢话，不插话，不争辩。语气温和，不大声喧哗。听意见和批评时不辩解，冷静对待及时上报；
- (5) 见到上级主动问好；
- (6) 主动服务不方便的病人。

附件二：服务人员配备

序号	配置地址	配置位置	配置岗位	配置人数	工作内容	工作时间
1	主楼	一层	预检分诊	1	负责门诊的预检分诊,保障病人秩序就医	7:00-18:00
			保洁班长	1	负责日常工作	7:00-18:00
			保洁员	4	负责保洁大厅、各科室、卫生间等	6:30-17:30
		二层	保洁员	2	负责保洁公区、20间病房等	6:30-17:30
		三层	保洁员	2	负责保洁公区、22间病房等	6:30-17:30
		四层	保洁员	2	负责保洁公区、23间病房等	6:30-17:30
		五层	保洁员	1	负责保洁公区、手术室等	6:30-17:30
		电梯工		2	负责控制电梯,接送医患人员有序乘梯	7:00-18:00
		垃圾分类		1	负责垃圾站日常垃圾分类	6:30-17:30
		小计		16人	-	
2	新楼	一层	预检分诊	2	负责门诊的预检分诊,保障病人秩序就医	7:00-18:00
			保洁员	5		6:30-17:30
		二层	保洁员	2	负责保洁大厅、各科室、康复室、理疗室、卫生间等	6:30-17:30
		三层	保洁员	2		6:30-17:30
		四层	保洁员	1		6:30-17:30
		电梯工		3	负责控制电梯,接送医患人员有序乘梯	7:00-22:00
		新老楼	高压电工	1	负责本院日常维修及配电室值班	7:00-17:30
			南楼行政办公代送病理	1	负责南楼行政办公区保洁,南、北楼送检病理	6:30-17:30
		护工		10	负责协助护士完成基础护理工作	6:30-17:30
		小计		27人	-	
3	榆垓儿童康复部	1层	保洁员	1人	负责保洁公区、水疗教室、感官教室、悬吊教室、接待室、音乐律动室、餐厅、卫生间	07:30-11:30 13:30-17:00 周日休息
		2层		1人	负责公区、运动治疗室、游戏治疗室、作业治疗室、心理评估室、沙盘游戏室、引导式教育、中医推拿、言语治疗室、多感官教室、理疗室、卫生间	
		3层		1人	负责公区、个训室、语音游戏室、音乐治疗室、团体游戏室、	

				1 人	学前融合班、DIY 教室、情景模拟教室、言语治疗室、结构化教室、社交游戏教室	
		4 层			负责公区、康复评估室、护士站（收费）、病房、办公室	
	榆堡儿童康复部		工程维修	2 人	负责楼内零维修、日常共用设备设施运行维护	-
	屋面绿化面积（估算）				300 平方米	
	小计			6 人	-	
4	外围保洁			1	负责本院内及门前三包内环境卫生	6:30-17:30
	康复园			1	负责康复园区域卫生	7:30-17:00
	医疗垃圾			1	负责院内医疗垃圾收集和医疗垃圾站点卫生	7:30-17:30
	民政			1	负责 2 个区域的保洁工作	7:30-17:00
	小计			4 人	-	
	合计			53 人	-	

附件三：大兴区妇幼保健院及康复部物业服务费用明细表

费用类别	金额（元）	说明
保洁服务费用	4914658.92	表 1
分诊服务（总院、社区）费用	614416.32	表 2
护理服务（总院）费用	1868054.40	表 3
司梯服务（总院）费用	880027.20	表 4
设备供电运行维护（总院）费用	222805.44	表 5
设备供电运行维护（榆垓康复部）费用	444176.88	表 6
绿化养护（榆垓康复部）费用	8100.00	
工服费用	42400.00	
行政办公费用	6000.00	
企业利润	43203.07	
税金	542630.53	
合计	9586472.76	以上费用之和
每年费用为	3195490.92	

表 1: 保洁服务费用

单位: 元

序号	费用名称	3 年费用 (元)	备注
1	人员工资、社保等费用	4649857.92	附表 1
2	卫生清洁费用	264801.00	附表 2
3	合计	4914658.92	

附表 1: 人员工资、社保等费用

单位: 元

岗位	月工资	人数	工资	社会保险	人工成本	3 年费用	备注
			总额/年	年合计	年合计	合计	
保洁班长	3400	1	40800.00	20268.48	61068.48	183205.44	
保洁员	3000	15	540000.00	304027.20	844027.20	2532081.60	
保洁员	3140	14	527520.00		527520.00	1582560.00	退休人员不计算社保
代送病理人员兼保洁	3200	1	38400.00	20268.48	58668.48	176005.44	
医疗垃圾分类员	3200	1	38400.00	20268.48	58668.48	176005.44	
合计		32	1185120.00	364832.64	1549952.64	4649857.92	

表 2: 卫生清洁费用 单位: 元

序号	费用名称	说明	3 年费用	备注
1	清洗药剂	各类清洗剂、消毒液剂综合测算	27354.00	附件 1
2	保洁员自用小型工具	墩布车、保洁员用墩布、玻璃刮子、上水器、水桶、抹布、开刀、百洁布、板刷等综合测算	13791.00	附件 2
3	客卫用品	卫生纸、擦手纸、洗手液、香球、大小垃圾袋等日耗品综合测算	218433.00	附件 3
4	消杀灭虫	购置鼠药、蟑螂药消杀蚊虫药剂及器皿等综合测算	5223.00	附件 4
5	合计		264801.00	

附件 1	清洗药剂						单位：元
序号	名称	明细	计量单位	年用量	单价	总金额	3 年费用
1	洁厕灵	净佰莉、10kg/桶	桶/年	48	30.00	1440.00	4320.00
2	84 消毒液	龙安、20 瓶/箱	箱/年	30	100.00	3000.00	9000.00
3	洗涤灵	金鱼、10kg/桶	桶/年	48	57.00	2736.00	8208.00
4	尘推油	都洁、3.78L/桶	桶/年	6	45.00	270.00	810.00
5	全能清洗剂	净佰莉、3.785L/桶	桶/年	6	36.00	216.00	648.00
6	洗衣粉	雕牌、3 斤/袋	袋/年	12	18.00	216.00	648.00
7	不锈钢光亮剂	都洁、3.75kg/桶	桶/年	6	45.00	270.00	810.00
8	医用酒精	可立仕、100ml/瓶	瓶/年	50	8.00	400.00	1200.00
9	强力除胶剂	超强仕、5kg/桶	桶/年	1	95.00	95.00	285.00
10	去污粉	绿伞、400g/盒	盒/年	50	8.00	400.00	1200.00
11	浓缩玻璃清洁剂	都洁 3.7L/桶	桶/年	1	30.00	30.00	90.00
12	五洁粉	都洁 450g/袋	袋/年	10	4.50	45.00	135.00
合计						9118.00	27354.00
附件 2	保洁员自用小型工具						单位：元
序号	名称	明细	计量单位	年用量	单价	总金额	3 年费用
1	擦玻璃器	白云、2.4 米杆/套	套/年	2	33.00	66.00	198.00
2	尘推杆	兰诗、110cm/个	个/年	2	14.00	28.00	84.00
3	刮玻璃器杆	白云、2.4 米/个	个/年	2	15.00	30.00	90.00
4	茶叶筐	应珠、红	个/年	4	2.50	10.00	30.00
5	茶叶桶	应珠、红	个/年	4	9.00	36.00	108.00
6	手刷	HOYO、12*13.7/把	把/年	10	4.80	48.00	144.00

7	塑料扫把簸箕	泽洁美、92cm/套	套/年	10	10.00	100.00	300.00
8	尘推	白云、110/套	套/年	8	30.00	240.00	720.00
9	木把墩布	海斯迪克、110cm/把	把/年	8	16.00	128.00	384.00
10	大竹扫把	卫洋、4斤/把	把/年	10	25.00	250.00	750.00
11	高粱扫把	卫洋、100cm/把	把/年	10	10.00	100.00	300.00
13	百洁布	车前草、粗砂	块/年	40	1.00	40.00	120.00
14	铲刀	卡夫威尔、4寸/个	个/年	9	4.00	36.00	108.00
15	棉厕刷	拓进、39cm/把	把/年	12	12.00	144.00	432.00
16	刮条	金绿士、35cm/条	条/年	12	5.00	60.00	180.00
17	竹夹子	赫思迪格、45cm/个	个/年	12	5.50	66.00	198.00
18	口罩	洁丝黛、4层/个	个/年	1440	1.20	1728.00	5184.00
19	“小心地滑”人字牌	鸣固、300*200*620MM/个	个/年	1	20.00	20.00	60.00
20	胶皮手套	南洋、32*13*10.6cm/双	双/年	30	3.90	117.00	351.00
21	纤维巾	澳格菲、30*70/组	组/年	80	11	880.00	2640.00
22	创可贴	邦迪 100片/盒	盒/年	2	25.00	50.00	150.00
23	手动压力喷壶	德沃多 2L	个/年	10	36.00	360.00	1080.00
24	小喷壶	秉优、500ml/个	个/年	10	6.00	60.00	180.00
合计						4597.00	13791.00
附件 3	客卫类						单位：元
序号	名称	明细	计量单位	年用量	单价	总金额	3 年费用
1	洗手液	依彩露、5kg/桶	桶/年	70	24.30	1701.00	5103.00
2	芳香球	西多米、12条/包	包/年	100	13.90	1390.00	4170.00
3	卫生间内金属垃圾桶	云冈 28*26*26 cm	个/年	10	15.00	150.00	450.00

4	黑色垃圾袋	桔智 120*140/包 50 只/包	包/年	100	80	8000.00	24000.00
5	黑色垃圾袋	又壹点、80*90/包 50 只/包	包/年	400	16.10	6440.00	19320.00
6	小白色垃圾袋	金绿士、45*45/包 50 只/包	包/年	650	2.30	1495.00	4485.00
7	擦手纸	四诚、200 抽*20 包 /箱	箱/年	200	130.00	26000.00	78000.00
8	小卷纸	冬兰、120 克*100 卷/包	包/年	220	125.00	27500.00	82500.00
9	小便池过滤网	蓝杰净 A021	块/年	30	4.50	135.00	405.00
合计						72811.00	218433.00
附件 4	消灭灭虫						单位：元
序号	名称	明细	计量单位	年用量	单价	总金额	3 年费用
1	陶瓷鼠站	黄岩 25*11*11 cm	个/年	4	12.00	48.00	144.00
2	卫害净	今牧原、500ml/瓶	瓶/年	12	40.00	480.00	1440.00
3	鼠药	柯诺、15g/包	包/年	40	14.00	560.00	1680.00
4	下水道杀虫剂	隆华、50g/袋	袋/年	24	15.00	360.00	1080.00
5	大喷雾器（背式）	花开四海、16L/个	个/年	1	83.00	83.00	249.00
6	粘鼠板	绿叶 GL02106	个/年	35	6.00	210.00	630.00
合计						1741.00	5223.00

表 2：分诊服务（总院、社区）费用

单位：元

岗位	月工资	人数	工资	社会保险	人工成本	3 年费用	备注
			总额/年	年合计	年合计	合计	
分诊员	4000	3	144000.00	60805.44	204805.44	614416.32	

表 3：护理服务（总院）费用

单位：元

岗位	月工资	人数	工资	社会保险	人工成本	3 年费用	备注
			总额/年	年合计	年合计	合计	
护理员	3500	10	420000.00	202684.80	622684.80	1868054.40	

表 4：司梯服务（总院）费用

单位：元

岗位	月工资	人数	工资	社会保险	人工成本	3 年费用	备注
			总额/年	年合计	年合计	合计	
电梯员	3200	5	192000.00	101342.40	293342.40	880027.20	

表 5：设备供电运行维护（总院）费用

单位：元

岗位	月工资	人数	工资	社会保险	人工成本	3 年费用	备注
			总额/年	年合计	年合计	合计	
高压电工	4500	1	54000.00	20268.48	74268.48	222805.44	

表 6：设备供电运行维护（榆垡康复部）费用

序号	费用名称	3 年费用（元）	备注
1	榆垡康复部人员工资、社保等费用	424010.88	附表 1
2	运行维护费用	20166.00	附表 2
3	合计	444176.88	

附表 1：榆垓康复部人员工资、社保等费用

单位：元

岗位	月工资	人数	工资	社会保险	人工成本	3 年费用	备注
			总额/年	年合计	年合计	合计	
综合维修工	4200	2	100800.00	40536.96	141336.96	424010.88	

附表 2：运行维护费用

单位：元

序号	项目	榆垓康复部维修项目	3 年费用
1	门窗维护	门窗锁芯、锁体、合页、把手等维修	4566.00
2	采暖系统	管道附件、阀门维护费用	3600.00
3	给排水维修	水龙头、洗手盆、坐便配件等	4500.00
4	照明系统	更换 LED 灯管、灯泡、开关及维修	6000.00
5	工程工具	工程工具更新及维修等	1500.00
6	合计		20166.00

附件四：

物业质量考核检查标准

一、考核目的：

以满足医护人员、患者满意，确保医护人员及患者的要求得到满足，不断提高服务质量及内部管理水平，达到规范化管理的目的。

二、考核频率：

1、临时抽查。医院主管部门对物业服务的工作进行抽查，发现问题，书面通知物业相关部门，限期整改。

2、定期检查。医院主管部门每月对物业公司管理情况进行检查，重点检查服务质量、服务效果、各项管理制度落实等情况。

3、季度考核。每季度进行一次综合考评，以医院主管部门的满意度及每月计分平均分值为主要衡量指标。

三、考核方式：

本项目所承接服务内容为保洁管理服务，定期检查以打分的方式进行，季度考核以相关部门满意度调查测评的方式进行。

四、考核办法：

（一）每月对各项服务内容的考核实行计分的方式，计分主要依据物业管理
工作标准及各项质量考核表。此外，凡出现以下情况予以扣分。

1、被医院主管部门抽查发现存在管理漏洞，并下达整改通知单的，每次扣 1—2 分；

2、存在突出管理问题，被通报批评的，每次扣 2—3 分；

3、被投诉存在管理问题，经查属实的，每次扣 1—2 分。

（二）考核实行每季度综合考评，以每月的计分平均分值和每季度的满意度测评综合结果作为结算物业管理服务费的依据。

1、每月计分平均分及综合满意度得分 85（含）分以上的，支付下季度 97% 的物业管理费，3% 的尾款作为季度服务质量保证金，在下次考核合格后支付物业

管理费时归还。

2、每月计分平均分及综合满意度得分在 85 分以下的，每降低 1 分，扣款 2000 元，以此类推。

3、每月计分平均分及综合满意度得分 60（含）分以下的，为考核不合格，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，或考核不合格两次以上，甲方有权提前终止合同。

保洁服务质量考核表（100 分）

考核月份： 年 月

考核内容	考核标准	项目分值	得分
仪表仪容 行为举止	着工装挂牌上岗，语言文明、行为规范，待人有礼貌。 工作期间不吸烟、不饮酒，不大声喧哗，不做与工作无关的事。	5 分	
服务态度 劳动纪律	遵守服务规范，按时到岗，不脱岗。 遵守医院及使用部门规章制度、工作流程。 与使用部门沟通顺畅、和谐共处，无“生、冷、硬、顶、推、拖”等现象。 工作区域不遗漏，保洁工具按要求放置在安全区域。 对待患者态度和蔼，无侮辱、不耐烦、催促性言语，耐心解答患者及家属提问。	5 分	
工作质量	门诊及病房地面、床档、床下、凳子、床头柜、门窗（室内侧）及窗台每日全面擦拭、清洁，无灰尘。	8 分	
	阳台、厕所每日全面擦拭、清洁，特殊情况及时清洁；出院病人的病床、凳子、壁橱、床头柜及时予以清洁。	8 分	
	门诊诊室、病房、走廊及其他有关室内地面用湿式清扫，每日至少上、下午各两次，有污迹随时清除。拖把及消毒符合院感要求。	8 分	
	各室的垃圾袋，上、下午各更换一次，特殊情况增加更换次数（垃圾满及时倾倒），医疗垃圾一律用专用袋包装。生活垃圾与医疗垃圾各有专人分开转运。	8 分	
	医生办公室、护士站、检查室、处置室、病室的家具每日全面擦拭 1—2 次（负责表面，医疗器械及桌面物品不能动），有污渍或需要时随时清洁。（护理上有特殊要求的除外）	8 分	
	院区地面干净整洁无杂物；及时清理积水、积雪；防雨棚表面无明显污迹；排水沟通畅无杂物；绿地干净无杂物；垃圾及时清运，垃圾桶干净无污渍。	8 分	

	医生、护士值班室、主任办公室、活动室、示教室每日全面清扫一次。有加床的房间按病房一样保洁。	8 分	
	病房及走廊墙壁每周擦拭至少一次，有污迹及时擦净。	8 分	
	室内所有玻璃窗（室内侧）、灯管每月擦拭清洁一次。	8 分	
	南楼、北楼电梯员分别保证 10 个、15 个小时在岗服务	8 分	
管理质量	管理制度执行到位，各项记录齐全。 是否定期与使用部门、医院管理部门沟通工作，及时处理投诉及整改情况。 岗位设置、人员配备合理，培训、检查是否到位。	10 分	
合计			